

DAFTAR REFERENSI

- Amti, Erman dan Prayitno. 2004. Layanan bimbingan dan konseling kelompok. Padang: Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
- Any Noor, 2013, Manajemen Event, Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Bambang Prasetyo. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.
- Efendi. 2016. *Konsep Pemikiran Edward L. Thorndike Behavioristik*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Guapedia.
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMM Pers.
- Handi, Irawan. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Jakarta:
- Hidayat, Rahmat 2009. *Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan*. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis Vol V*
- Husein, Umar. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- J. Supranto, 2009. *Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi Ketiga belas*. Jakarta : Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Grafindo.
- Masri Singarimbun. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:
- Noor, Juliansyah. 2011. “Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah”. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- PT. BumiAksara.
- Singarimbun, Masri .2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.

- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2008, *Pemasaran Strategik Vol II*. Yogyakarta, ANDI.

2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Trihendradi, C. 2013. *Langkah Praktis Menguasai Statistika*. Yogyakarta: C.V AndiOffset.

SUMBER LAIN:

- Ahmad Khusaini. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta* Yogyakarta: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. (diakses pada 9 Juni, pkl. 22:40 WIB 2019)
- Dwi Potyes Meyvarta. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Serviceunicom Care Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Huawei Di Solo* Solo: Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Surakarta. (diakses pada 9 Juni, pkl. 22:20 WIB 2019)
- Giese & Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction Volume 2000 No. 1 Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>*. (diakses pada 12 Juni, pkl. 20:15 WIB 2019)
- https://www.emis.com/php/companyprofile/ID/Pt_Bank_Central_Asia_Tbk_id_1610249.html (diakses pada 8 juli, , pkl. 19:00 WIB 2019)
- Risdayanti Harun. 2016. *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa Makassar*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin. (diakses pada 9 Juni, pkl. 22:00 WIB 2019)
- www.bca.co.id (diakses pada 14 Mei, , pkl. 20:00 WIB 2019)